

Ár 2025, mánudaginn 30. júní, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Gunnlaugur Helgason varaformaður, Ásgeir Helgi Jóhannsson, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Hrannar Jónsson og Jóhann Tómas Sigurðsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 9/2024**:

Málskotsaðili M
gegn
Fjármálafyrirtækinu F

og kveðinn upp svohljóðandi

ú r s k u r ð u r :

I.

Málsmeðferð.

Málsaðilar eru M, hér eftir nefnd sóknaraðili, annars vegar og F, hér eftir nefndur varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni með kvörtun sóknaraðila 15. maí 2024. Með tölvupósti nefndarinnar sama dag var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 5. júní 2024. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 11. desember 2024, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti 18. janúar 2025. Með tölvupósti nefndarinnar 22. janúar 2025 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila. Athugasemdir varnaraðila bárust með bréfi dags. 4. febrúar 2025.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 28. apríl, 5. maí og 30. júní 2025.

II.

Málsatvik.

Sóknaraðili, viðskiptavinur varnaraðila og forvera hans til margra ára, óskaði 27. september 2023 eftir því að stofna innlánsreikning hjá honum vegna rekstrar sumarhúss með systkinum sínum. Í áreiðanleikakönnun vegna umsóknarinnar á grundvelli laga nr. 140/2018, um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka, veitti sóknaraðili þær upplýsingar að þeir fjármunir sem ætlunin var að færu inn á reikninginn kæmu frá þriðja aðila. Það varð til þess að varnaraðili ákvað að ráðast í aukna áreiðanleikakönnun. Með tölvupósti sama dag óskaði varnaraðili eftir upplýsingum um raunverulega eigendur fjármunanna ásamt skammframtölum fyrir síðustu tvö ár. Fram kom í tölvupóstinum að ef sóknaraðili hefði ekki samband eða skilaði gögnum innan viku gæti það leitt til þess að lokað yrði fyrir inn- og útborganir af öllum bankareikningum hans.

Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila daginn eftir. Sama dag sendi varnaraðili sóknaraðila tölvupóst þess efnis að það nægði að hann sendi greinargerð um sumarhúsið með upplýsingum um staðsetningu, nöfn eigenda, sameiginlegt eignarhald og um að sóknaraðili sæi um að greiða reikninga vegna þess. Sóknaraðili fór þá fram á nánari skýringar um hvað gert yrði við upplýsingarnar og hvaða máli þær skiptu. Í tölvupósti varnaraðila til sóknaraðila 29. september 2023 kom fram að bankinn þyrfti upplýsingar um raunverulega eigendur og ástæðu þess að verið væri að geyma fjármuni fyrir þriðja aðila til að ljúka aukinni áreiðanleikakönnun. Í tölvupóstinum sagði að sóknaraðili ákvæði hvort hann svaraði þessum spurningum eða ekki; það væri undir honum komið. Sóknaraðili kveðst hafa ákveðið að sækjast ekki frekar eftir stofnun reikningsins og sendi ekki umbeðnar upplýsingar. Varnaraðili lokaði fyrir inn- og útborganir af reikningum sóknaraðila 4. október 2023. Sóknaraðili kveðst hafa uppgötvað það 23. s.m. þegar að honum fóru að berast innheimtubréf vegna krafna sem voru skráðar í beingreiðslur og voru komnar í vanskil með tilheyrandi kostnaði. Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila um lokunina sama dag sem opnaði samdægurs á ný fyrir inn- og útborgarnir af reikningum hans.

Sóknaraðili telur sig hafa orðið fyrir tjóni að fjárhæð 5.880 kr. vegna þessa. Sóknaraðili krafðist endurgreiðslu kostnaðarins úr hendi varnaraðila með tölvupósti 26. október 2023. Sóknaraðili leitaði í kjölfarið til Neytendasamtakanna sem ítrekuðu kröfu varnaraðila með bréfi til sóknaraðila dags. 7. nóvember 2023. Varnaraðila hafnaði því að endurgreiða kostnaðinn með bréfi dags. 21. s.m.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst bóta að fjárhæð 5.880 kr. úr hendi varnaraðila. Varnaraðili hafi lokað á inn- og útborganir af greiðslureikningum hans án sérstakrar tilkynningar sem sé áskilin í 1. og 2. mgr. 85. gr. laga nr. 114/2021, um greiðsluþjónustu. Það hafi leitt til vanskilakostnaðar sem sóknaraðili fer fram á að fá bættan með vísan til 1. og 7. mgr. 93. gr. sömu laga. Sóknaraðili byggir kröfu sína einnig á því að ekki hafi verið brýn nauðsyn á upplýsingaöflun sóknaraðila og að hann hafi farið offari.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað. Sú skylda hvíli á varnaraðila að þekkja viðskiptavini sína, starfsemi þeirra og viðskipti við bankann nógu vel til að hann verði var við það þegar starfsemi hans er notuð til peningaþvættis eða fjármögnunar hryðjuverka. Þar sem sóknaraðili hafi svarað því til í áreiðanleikakönnun að hann væri ekki eigandi umræddra fjármuna hafi verið talið tilefni til þess að framkvæma aukna áreiðanleikakönnun og afla nánari upplýsinga frá sóknaraðila.

Varnaraðili vísar til 10. mgr. 10. gr. laga nr. 140/2018 þar sem fram komi að ef ekki takist að framkvæma áreiðanleikakönnun sé óheimilt að framkvæma viðskipti eða stofna til samningssambands eigi undanþágur samkvæmt 11. gr. laganna ekki við.

Varnaraðili hafnar því að hann hafi ekki tilkynnt sóknaraðila um lokun á reikningum. Það hafi komið skýrt fram í tölvupósti bankans 27. september 2023. Þá telur varnaraðili að formskilyrði 85. gr. laga nr. 114/2021 eigi ekki við, enda komi fram í 1. mgr. greinarinnar að tilkynningarskyldan eigi ekki við ef lög kveða á um annað. Í því sambandi vísar varnaraðili til markmiðs og lagakröfu um að sinna skyldum sínum í hvívetna er kemur að aðgerðum gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Varnaraðila hafi því ekki borið að tilkynna sóknaraðila sérstaklega um synjun á greiðslufyrirmælum.

Varnaraðili hafnar því að hann hafi ekki gætt meðalhófs eða farið offari, enda hafi varnaraðila verið veittur frestur til að skila umbeðnum upplýsingum. Þá hafi varnaraðili aðeins lokað fyrir inn- og útborganir í stað þess að segja strax upp viðskiptasambandi við sóknaraðila.

Varnaraðili hafnar bótaskyldu á grundvelli 7. og 9. mgr. 93. laga nr. 114/2021, þar sem hún takmarkist vegna þeirra ítarlegu krafna sem gerðar séu til varnaraðila á grundvelli laga nr. 140/2018.

V.

Niðurstaða.

Bótakrafa sóknaraðila byggist meðal annars á því að varnaraðili hafi lokað á inn- og útborganir af greiðslureikningum hans án sérstakrar tilkynningar samkvæmt 1. og 2. mgr. 85. gr. laga nr. 114/2021. Það hafi leitt til vanskilakostnaðar sem sóknaraðili fer fram á að fá bættan. Varnaraðili telur sig aftur á móti hafa tilkynnt sóknaraðila um lokun með tölvupósti 27. september 2023. Þá eigi 85. gr. laga nr. 114/2021 ekki við, enda komi fram í 1. mgr. greinarinnar að tilkynningarskyldan eigi ekki við ef lög kveða á um annað.

Í 1. mgr. 85. gr. laga nr. 114/2021 segir að ef greiðsluþjónustuveitandi synjar greiðslufyrirmælum eða neitar að setja af stað greiðslufyrirmæli þá skuli tilkynna notanda greiðsluþjónustunnar um synjuninna og, ef unnt er, ástæður fyrir henni og málsmeðferð við mögulega leiðréttingu á því sem veldur. Þetta eigi þó ekki við ef lög kveða á um annað.

Í athugasemdum við greinina í greinargerð með frumvarpi því sem varð að lögum nr. 114/2021 kemur fram að greinin hafi innleitt 79. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2366 frá 25. nóvember 2015 um greiðsluþjónustu á innri markaðnum. Í 1. undirgr. 1. mgr. þeirrar greinar kemur fram að greiðsluþjónustuveitandi skuli tilkynna notanda um synjun nema það sé bannað samkvæmt annarri löggjöf Sambandsins eða einstakra aðildarríkja. Í því ljósi verður að túlka 1. mgr. 85. gr. laga nr. 114/2021 svo að greiðsluþjónustuveitanda beri að tilkynna

notanda um synjun nema lög banni það. Ekki verður séð að þau ákvæði laga nr. 140/2018 sem varnaraðili vísar til eða önnur lagaákvæði hafi bannað honum að tilkynna sóknaraðila um synjun greiðslufyrirmæla. Samkvæmt 27. gr. laga nr. 140/2018 ber bönkum að vísu að sjá til þess að viðskiptamenn fái ekki vitneskju um að skrifstofu fjármálagreininga lögreglu muni verða eða hafi verið send tilkynning um grunsamleg viðskipti eða að greining á grundvelli slíkrar tilkynningar sé hafin eða kunni að verða hrundið af stað. Jafnvel þótt slík tilkynning hefði verið send í málinu er þó ekki að sjá að það hefði bannað varnaraðila að tilkynna sóknaraðila um synjun greiðslufyrirmæla á þeim grundvelli að áreiðanleikakönnun hafi ekki verið lokið. Því verður lagt til grundvallar að varnaraðila hafi borið að tilkynna varnaraðila um synjunina.

Samkvæmt 2. mgr. 85. gr. laga nr. 114/2021 skal greiðsluþjónustuveitandi koma tilkynningu samkvæmt 1. mgr. greinarinnar á framfæri á umsamin hátt við fyrsta tækifæri. Ekki liggja fyrir gögn um að aðilar hafi samið um með hvaða hætti koma skyldi slíkum tilkynningum á framfæri. Að lágmarki verður þó að leggja til grundvallar að slík tilkynning feli skýrlega í sér að greiðsluþjónustuveitandi synji greiðslufyrirmælum auk þess að greina frá ástæðum þess og málsmeðferð við mögulega leiðréttingu, ef unnt er, þannig að notandi geti brugðist við tilkynningunni. Í tölvupósti varnaraðila 27. september 2023 kom fram að ef sóknaraðili hefði ekki samband eða skilaði umbeðnum gögnum innan viku gæti það leitt til þess að lokað yrði fyrir inn- og útborganir af öllum bankareikningum hans. Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila daginn eftir og í kjölfarið breytti varnaraðili upplýsingabeidninni. Þá gat varnaraðili þess að það væri undir sóknaraðila komið hvort hann svaraði spurningunum. Skilaboð varnaraðila voru þannig skilyrt og óviss og geta ekki talist fela í sér skýra tilkynningu um synjun greiðslufyrirmæla sóknaraðila, ástæður fyrir henni og málsmeðferð við mögulega leiðréttingu, líkt og kveðið er á um í 1. mgr. 85. gr. laga nr. 114/2021.

Telja verður líkur á því að hefði varnaraðili tilkynnt sóknaraðila um synjun greiðslufyrirmæla frá og með 4. október 2023, ástæður fyrir henni og málsmeðferð við mögulega leiðréttingu hefði sóknaraðili getað forðast vanskilakostnað sem féll til frá þeim degi og fram til 23. s.m. og hann krefst bóta fyrir, enda opnaði varnaraðili á ný fyrir inn- og útborganir af reikningum sóknaraðila sama dag og sóknaraðili hafði samband við varnaraðila til að gera athugasemd við lokunina. Þannig verður að telja að tjón sóknaraðila sé að rekja til saknæmrar háttsemi varnaraðila. Nefndin telur því að sóknaraðili eigi rétt á bótum frá varnaraðila vegna kostnaðarins.

Í ljósi þessarar niðurstöðu er ekki talin þörf á því að fjalla um önnur sjónarmið sem sóknaraðili byggir bótakröfu sína á.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Krafa sóknaraðila M á hendur varnaraðila F, um bætur að fjárhæð 5.880. kr. er samþykkt.

Reykjavík, 30. júní 2025.
rafræn undirritun

Ásgeir Helgi Jóhannsson

Hrannar Jónsson

Gunnlaugur Helgason

Fura Sóley Hjálmarsdóttir

Jóhann Tómas Sigurðsson